

Tero Kivelä

Uusintakorjaukset ja asiakastyytyväisyys Autotalo Laakkosella Lahdessa

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Insinööri (AMK)
Auto- ja kuljetustekniikka
Insinöörityö
30.5.2012

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Tero Kivelä Uusintakorjaukset ja asiakastyytyväisyys Autotalo Laakkosella Lahdessa 31 sivua + 4 liitettä 30.5.2012
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Tuotetekniikka
Ohjaaja(t)	Lehtori Pertti Ylhäinen Huoltopäällikkö Heikki Rask Autotalo Laakkonen Oy
<p>Insinööri työ toteutettiin Autotalo Laakkosen Lahden toimipisteelle. Työn aiheeksi muotoutui uusintakorjauksien vähentäminen ja asiakastyytyväisyyden parantaminen. Työssä tutkittiin yleisimpiä syitä uusintakorjauksiin ja kuinka niiden määrää voitaisiin vähentää.</p> <p>Lähtöasetelmassa Lahden toimipisteen asiakastyytyväisyys oli laskusuuntainen ja uusintakorjauksien määrä kasvussa. Insinööri työssä pystyttiin osoittamaan näiden kahden seikan selkeä yhteys ja toimenpidesuunnitelmassa nämä pyrittiin huomioimaan niin, että toinen toista tukevilla toimilla päästään kummankin ongelman kohdalla positiiviseen vaikutukseen.</p> <p>Insinööri työn pohjana voidaan pitää laatu-käsitettä sekä huolto prosessia, jotka toimivat työn teoreettisena viitekehyksenä. Materiaaleina insinööri työssä käytettiin niin sisäisiä kuin ulkoisia laadunvarmistuksen tutkimuksia, jotka analysoitiin. Uusintakorjaukset jaoteltiin eri aiheuttajiin ja asiakaspalautteet luokiteltiin. Analysoinnin perusteella voitiin tehdä selkeitä johtopäätöksiä siitä, minkälaisilla toimenpiteillä Lahden toimipisteen ongelmat voidaan saada ratkaistuksi.</p> <p>Toimenpidesuunnitelmassa on otettu huomioon huolto prosessin eri kohdat, jotka materiaalien analysoinnin perusteella tarvitsivat huomiota ja olisivat toivotun lopputuloksen kannalta tärkeitä kehityskohteita. Toimenpidesuunnitelma sisältää laskelmia tukemaan esitettyjä ideoita. Tärkeimpiä ongelmakohtia olivat puutteet työnlaadussa, töiden ohjaus ja asiakaspalvelu.</p>	
Avainsanat	Laatu, huolto prosessi, asiakastyytyväisyys, uusintakorjaukset

Author Title	Tero Kivelä Repeated repairs and customer satisfaction in Autotalo Laakkonen Lahti
Number of Pages Date	31 pages + 4 appendices 30 May 2012
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive Engineering and Transportation
Specialisation option	Automotive Design
Instructor(s)	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Heikki Rask, Service Manager Autotalo Laakkonen
<p>This Bachelor's thesis was carried out for Autotalo Laakkonen, Lahti's office. The main focus was on finding answers to repeated repairs and problems in customer service. This kind of study was actually needed because of the poor contemporary situation. As a result many important point of views were found.</p> <p>The main objective was to point out reasons for increased number of repeated repairs and problems with declining customer satisfaction. When the study was started, the office in Lahti was below average when listing all the Volkswagen services in Finland.</p> <p>The base of this thesis is the quality and service process. Materials used are mainly researches considering customer satisfaction. After analyzing the research, the connection between the increasing number of repeated repairs and poor customer satisfaction was pointed out.</p> <p>As a result, a plan of action was made. All the improvements consider different parts of the service process.</p> <p>To make these suggestions for improvement more realistic, the study also includes the most relevant cost calculations.</p>	
Keywords	Quality, service process, customer satisfaction, repeated repairs.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Yritysesittely	2
2.1	Organisaatio	2
2.2	Lahden toimipiste	2
3	Huoltoprosessi	4
3.1	Ajanvaraus	5
3.2	Valmistelevat työt	5
3.3	Työn vastaanotto	5
3.4	Työn toteutus	6
3.5	Laskun valmistelu	6
3.6	Työn luovuttaminen	6
3.7	Jälkiseuranta	6
4	Laadunvarmistus	8
4.1	Laatu käsitteenä	8
4.2	Laatujohtaminen	8
4.3	AKL ISO -ohjelma	9
4.4	Laatukustannukset	9
4.5	Ulkoinen laadunvarmistus	10
4.5.1	Korjaamotesti (LiS)	10
4.5.2	CSS-asiakastyytyväisyystutkimus	11
4.6	Sisäinen laadunvarmistus	12
4.6.1	Valmistajien vaatimukset sisäisille tarkastuksille	12
4.6.2	Tekstiviestikysely	13
5	Tulokset	14
5.1	Uusintakorjausten määrä ja kustannukset	14
5.2	CSS-asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset	15
5.3	Sisäisen tarkastuksen tulokset	17
5.4	Tekstiviestikyselyn tulokset	18
5.6	Yhteenveto	22

6	Toimenpide-ehdotukset	24
6.1	Uusintakorjausten vähentäminen	24
6.2	Huoltoprosessin kehittäminen	25
6.3	Asiakastyytyväisyyden parantaminen	26
7	Yhteenveto	30
	Lähteet	32

Liitteet

Liite 1. Uusintakorjauskustannukset (yrityksen sisäiseen käyttöön)

Liite 2. CSS-kysymykset

Liite 3. Tekstiviestikyselyn tulokset

Liite 4. Uusintakäyntilomake

1 Johdanto

Vuonna 2003 voimaan astunut autoalan ryhmäpoikkeusasetus on edistänyt kilpailua autoalalla ja saanut varsinkin merkkihuollot panostamaan asiakastyytyväisyyteen asiakkaiden säilyttämiseksi. Merkkihuolloissa on yleisesti ottaen suurimmat tuntiveloitukset johtuen autovalmistajien vaatimista arvokkaista laitteista, ohjelmistoista ja koulutuksesta. Ero halvempiin kilpailijoihin on siis tehtävä laadukkaalla ja osaavalla toiminnalla niin asiakaspalvelussa kuin huoltotöissäkin. Tyytyväinen asiakas tulee todennäköisesti uudestaan paikkaan, jossa on kokenut saavansa hyvää palvelua, toisin kuin palveluun tyytymätön asiakas.

Tämä insinöörityö on tehty Autotalo Laakkosen Lahden toimipisteelle, jonka edustamat automerkit ovat Audi ja Volkswagen. Toimipisteen Volkswagen-huollon taso on tällä hetkellä Suomen keskiarvon alapuolella (CSS-tutkimus). Tutkimuksen tavoitteena on erityisesti Volkswagen-huollon uusintakorjausten vähentäminen ja asiakastyytyväisyyden parantaminen. Työssä tutkittiin uusintakorjausten yleisimpiä aiheuttajia ja keinoja niiden vähentämiseksi. Ongelmat ja vahvuudet etsittiin analysoimalla uusintakorjausten määriä ja kustannuksia sekä ulkoisia ja sisäisiä asiakastyytyväisyystutkimuksia ja työnlaadun tarkastuksia. Työssä käytettiin CSS-tutkimuksen, sisäisten tarkastusten ja tekstiviestikyselyn tuloksia.

Pitkäjänteisessä liiketoiminnassa voiton maksimointi edellyttää kustannusten optimointia ja hyvää laatua. Lopputuote ja asiakastyytyväisyys ovat hyvän laadun mittareita. Tässä tapauksessa lopputuote on hyvin suoritettu huolto ja/tai korjaus, joka aikaan saadaan toimivalla huoltoprosessilla. Asiakastyytyväisyys on mielikuva, jonka asiakas muodostaa lopputuotteen, hinnan ja huoltoprosessin toiminnan perusteella. Näin laatu on viitekehys, jossa huoltoprosessi toimii. Huoltoprosessia ja sen laatua mitataan huollon tai korjauksen, kustannusten ja asiakastyytyväisyyden perusteella. Uusintakorjaus on lisäkustannus, joka vähentää liikevoittoa ja heikentää asiakkaan käsitystä toiminnan laadusta.

2 Yritysesittely

2.1 Organisaatio

Vuonna 1960 perustettiin Joensuun Autokalusto Ky. 1966 nimeksi vaihdettiin Veljekset Laakkonen Oy. Sen rinnalle perustettiin Autotalo Laakkonen Oy vuonna 1998. Molempia yhtiöitä hallinnoi Kauppahuone Laakkonen Oy. Laakkosella on tällä hetkellä yhteensä 29 toimipistettä 20:llä eri paikkakunnalla. Henkilöstöä on 1152 (02/2012). Konsernin hallinto sijaitsee Joensuussa. Edustetut merkit vaihtelevat toimipisteittäin ja tällä hetkellä niitä on yhteensä 13. Autoveroton liikevaihto vuonna 2011 oli 553 miljoonaa euroa. [1, s. 710.]

2.2 Lahden toimipiste

Lahdessa sijaitsee Autotalo Laakkosen ja Veljekset Laakkosen toimipisteet. Autotalo Laakkosen Lahden toimipisteessä ovat edustettuina Audi ja Volkswagen. Toimipisteen palvelut ovat automyynti, huolto, korikorjaamo, varaosamyynti ja pikahuolto. Samoissa tiloissa toimii ulkopuolisen yrittäjän toimesta autojen pesu- ja fixauspalvelu. Toimipisteen sisällä Audin ja Volkswagenin myynti- ja huoltopisteet ovat erotettu toisistaan autovalmistajien vaatimuksien mukaisesti.

Autotalon prosessit ovat

- myynti/Audi
- myynti/Volkswagen
- vaihtoautomyynti
- huolto/Audi
- huolto/Volkswagen
- korikorjaus ja
- varaosamyynti.

Automyyynnissä työskentelee 24 työntekijää. Uusien autojen myynnissä Audilla ja Volkswagenilla on omat automyyjät ja myyntipäälliköt. Uusien autojen myyjä on yh-

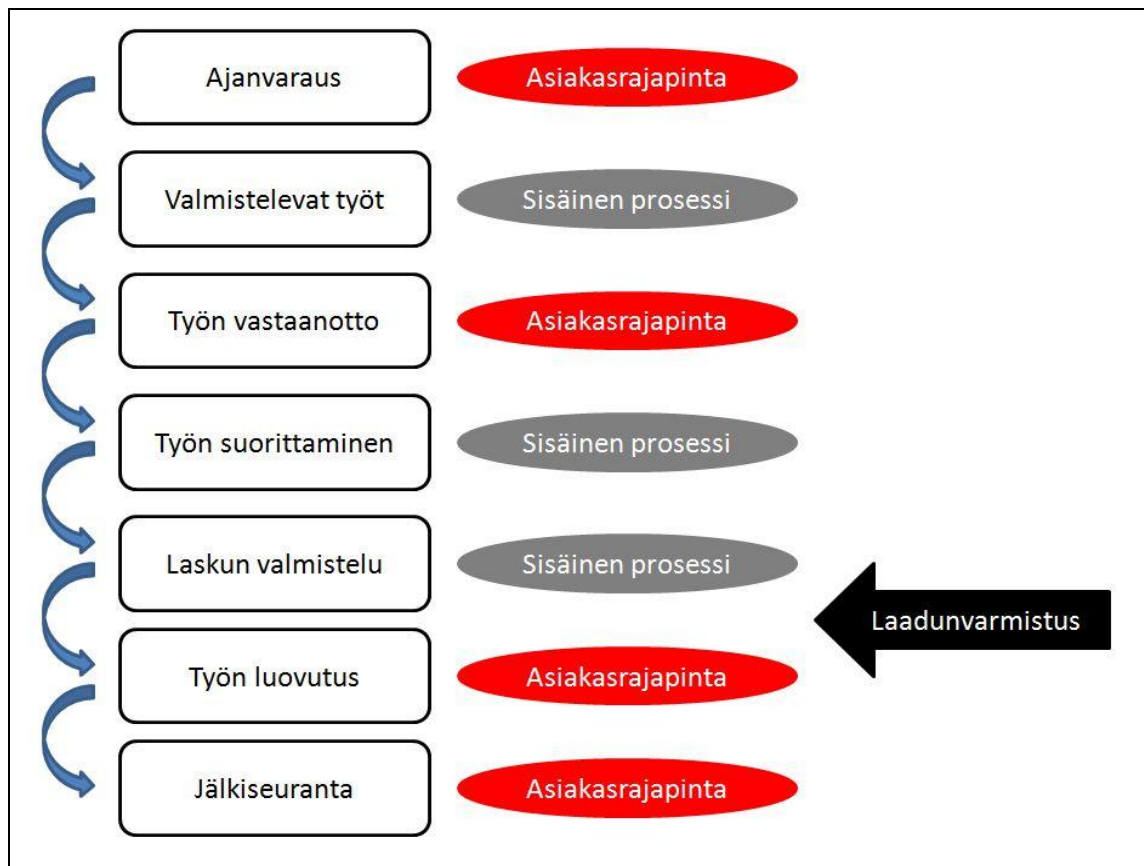
teensä seitsemän. Vaihtoautomyyynnissä on oma myyntipäällikkö ja neljä automyyjää. Vaihtoauto-osastolla työskentelee myös kaksi vaihtoautomekaanikkoa, joiden tehtävänä on tarkastaa ja kunnostaa myyntiin tulevat autot. Toimipisteessä työskentelee lisäksi kolme myyntisihteeriä, toimistopäällikkö ja kolme kassatyöntekijää.

Jälkimarkkinoinnin puolella on yhteensä 52 työntekijää. Huoltopäällikkö vastaa toiminnasta. Huollon työnjohdossa työskentelee seitsemän huoltoneuvojaa, hallityönjohtaja sekä kaksi takuukäsittelijää. Mekaanikkoja on yhteensä 24. Korikorjaamossa on kaksi työnjohtajaa, neljä automaalaria ja viisi autopeltiseppää. Varaosamyyjiä on viisi, ja heidän toiminnastaan vastaa varaosapäällikkö.

Huolto-, varaosa- ja myyntipäälliköt vastaavat osastojensa toiminnasta autotalon johtajalle.

3 Huoltoprosessi

Jälkimarkkinoinnin toiminta rakentuu erilaisten prosessien varaan, joista huoltoprosessi on tärkein. Huoltoprosessi alkaa asiakkaan varatessa ajan ja päättyy, kun asiakkaan antama palaute palvelun laadusta on käsitelty. Huoltoprosessin tulee asiakkaan silmissä näyttää yhtenäiseltä ja sujuvalta kokonaisuudelta. Informaation tulee kulkea sujuvasti työnjohdon, mekaanikkojen ja varaosamyynnin välillä. Muuten prosessin aikana voi syntyä katkoksia, jotka johtavat asiakkaan tarpeettomaan uusintakäyntiin ja näin ollen asiakastyytyväisyyden laskuun. Olennaista huoltoprosessin kehittämisessä on asiakaspalautteiden käsittely ja mahdollisten korjaavien toimenpiteiden käyttöönotto. Toimivalla huoltoprosessilla voidaan asiakkaan toiveet ylittää, jolloin hän voi yllätyä positiivisesti. Huoltoprosessin koko ketju on nähtävissä kuvassa 1.



Kuva 1. Huoltoprosessi

3.1 Ajanvaraus

Asiakas varaa ajan puhelimitse, Internetin kautta tai tulemalla paikan päälle. Aikaa varatessa huoltoneuvoja huomioi huollon tai korjauksen keston, mahdollisten lisätöiden tarpeen, varaosien saatavuuden sekä käytettävissä olevat henkilöstöresurssit. Autolle luodaan työtilaus Automaster-ohjelman avulla. Työtilaukseen kirjataan tilatut työt, varaosien tarve ja asiakkaan mahdollisesti tarvitsema sijaisauto. Sijaisauto varataan erikseen.

Mikäli kyseessä on vika, jonka syy ei ole ennakkoon tiedossa, mietitään mahdollisen diagnoosiajan tarpeellisuutta ennen varsinaista korjausaikaa. Diagnoosikäynnillä todetaan vika ja valmistaudutaan varsinaiseen korjaukseen. Asiakas tulee saada ymmärtämään diagnoosiajan tarpeellisuus. Näin hän ei koe tuovansa autoa uusintakorjaukseen, kun on varsinaisen korjauksen aika.

3.2 Valmistelevat työt

Valmistelevat työt ovat tärkeä osa huoltoprosessia. Siinä varmistetaan tarvittavien varaosien ja mahdollisten erikoistyökalujen saatavuus. Huoltoon tai korjaukseen tulevien autojen varaosat kerätään ennakkoon viimeistään kaksi vuorokautta ennen varattua aikaa. Ennakkokerätyille varaosille on omat hyllyt varaosavarastossa. Varaosamyyjä ilmoittaa huoltoneuvojalle viimeistään vuorokautta ennen varattua aikaa, mikäli varaosien saatavuudessa ilmenee ongelmia.

3.3 Työn vastaanotto

Työtä vastaanotettaessa varmistetaan ajoneuvon ja asiakkaan tiedot, tilattujen töiden oikeellisuus sekä mahdollisten lisätöiden tarve. Auton noutoajankohdasta sovitaan viimeistään tässä vaiheessa. Valmistumisaika sovitaan niin, että työn tekemiselle jää riittävästi aikaa. On parempi antaa pidempi arvio kestoajasta kuin mitä se todellisuudessa vaatii, jotta työn suorittamiselle saadaan ”pelivaraa”.

3.4 Työn toteutus

Huolto toteutetaan valmistajan ohjeiden mukaisesti, huoltokaaviota noudattaen. Tarkistettavien kohteiden ja vaihdettavien osien määrät vaihtelevat riippuen huollon laajuudesta. Laajuus ilmenee huoltokaaviosta.

Vianhaku aloitetaan todentamalla se. Ylimääräiset äänet ja kolinat todetaan koeajolla. Sähköinen vika selviää vikamuistin lukemisella ja mahdollisella komponenttitestillä, jonka perusteella todetaan viallinen osa. Viallisen osan vaihto toteutetaan valmistajan korjausohjeiden mukaisesti. Elektronisen komponentin vaihdon jälkeen tulee luoda obd-valmiuskoodi, jonka avulla varmistetaan, että vika on korjaantunut. Lopuksi auto koeajetaan korjaustavasta riippumatta. Sama henkilö koeajaa auton ennen korjausta ja korjauksen jälkeen.

3.5 Laskun valmistelu

Työn valmistuttua mekaanikko täyttää huoltokaavioon ja työmääräykseen tehdyt työt. Mekaanikko palauttaa huoltokaavion ja työmääräyksen auton avaimien kanssa huolto-neuvojalle. Huoltoneuvoja tarkistaa tehdyt työt ja käytetyt varaosat sekä valmistelee laskun. Tämän jälkeen asiakkaalle ilmoitetaan työn valmistumisesta.

3.6 Työn luovuttaminen

Asiakkaan tullessa noutamaan autoa lasku ja huoltokaavio käydään hänen kanssa läpi. On tärkeää kysyä, onko asiakkaalla jokin asia epäselvä vai onko hän ymmärtänyt tehtyjen toimenpiteiden tarpeellisuuden ja laskun muodostumisen. Asiakkaalle kerrotaan mahdollisesti lähitulevaisuudessa ilmenevät huolto- ja korjaustarpeet.

3.7 Jälkiseuranta

Huollon tai korjauksen jälkeen asiakkaalle lähetetään Laakkosen toimesta palautekysely tekstiviestillä. Mahdollisesti myös CSS-tutkimusta tekevä haastattelija on yhteydessä asiakkaaseen. Asiakas saattaa reklamoida palvelun tai työn laadusta. Reklamointiin tulee reagoida.

Asiakas voi reklamoida monella eri tavalla ja eri vaiheissa huoltoprosessia: auton ollessa vielä korjauksessa, autoa noudettaessa tai saatuaan auton jo takaisin. Tärkeintä on reagoida nopeasti, jotta asiakas kokee tulleen kuulluksi. Tyytyväinen asiakas todennäköisesti tulee uudestaan samalle korjaamolle. Viime kädessä huoltopäällikkö vastaa reklamaatioiden käsittelystä.

Yleisiä reklamaation aiheita ovat korjauksen tai huollon laatu, ongelmat asiakaspalvelussa, hinta ja aikataulu. Mikäli reklamaatio koskee virhettä työn laadussa, on uusinta-korjausaika varattava välittömästi vian korjaamiseksi.

4 Laadunvarmistus

4.1 Laatu käsitteenä

Laatu on käsitteenä hyvin laaja. Laadulla voidaan tarkoittaa valmistus-, tuote-, arvo-, kilpailu-, asiakas- ja ympäristökeskeistä laatua. Huoltokorjaamoissa painotetaan yleensä asiakaskeskeistä laatua. Sillä tarkoitetaan tuotteen ja/tai palvelun kykyä täyttää asiakkaan tarpeet. [2, s. 34–39.]

Palvelun laatua on vaikea mitata ja sen takia on tärkeää määrittää mitä palvelun laadulla tarkoitetaan. Asiakas on luonut oman mielikuvan ja odotukset palvelun ja toiminnan laadusta ennen auton tuomista huoltoliikkeeseen. Asiakkaan tuodessa autonsa huoltoon tai korjaukseen on tärkeää vahvistaa ja parantaa laatuvaikutelmaa. Laatuvaikutelmaa voidaan parantaa henkilökohtaisella ja asiallisella asiakaspalvelulla sekä toimivalla huoltoprosessilla. Mahdollinen kiire ja muut ongelmat eivät saa näkyä asiakkaalle.

4.2 Laatujohtaminen

Yhä useammin laatu käsitetään yrityksen laaja-alaiseksi kehittämiseksi ja johtamiseksi, jonka tavoitteena on asiakastyytyväisyys, kannattava liiketoiminta ja kilpailukyvyyn kasvattaminen. Laatu on sidottu koko yrityksen toimintaan, tuotteen laadusta aina toimintaprosessien ja asiakasyhteyksien kehittämiseen asti. [3, s. 40.]

Laatujohtamisessa määritellään laatustrategian avulla, mitä toimenpiteitä tarvitaan, jotta laatuavoitteeseen päästään. Johdon mallikäyttäytyminen korostuu kokonaisvaltaisessa laatujohtamisessa. Keskeisiä osa-alueita ovat jatkuvaan muutokseen pyrkivä johtaminen ja asiantuntija-ajattelu. Asiantuntijan rooliin kuuluu keskeisesti tehokas ongelmanratkaisutaito. Jatkuvaan muutokseen pyrkivän johtajan tärkein tehtävä on organisaation arvoperustan ja vision selkeyttäminen, jotta kaikki voivat ymmärtää ja sisäistää sen. [4, s. 94.]

4.3 AKL ISO -ohjelma

Volkswagenin ja Audin jälleenmyyjäsopimukset edellyttävät voimassa olevaa laatujärjestelmää jälleenmyyjiltä. Autotalo Laakkosen Lahden toimipisteessä on käytössä AKL ISO 9001 / 14001 -toimintaohjelma. Ohjelman tavoitteena on jatkuva toiminnan ja palvelun laadun parantaminen sekä ympäristön suojelun huomiointi. Toiminnan perustana on yrityksen itsensä laatima toimintakäsikirja, joka noudattaa AKL ISO 9001 / 14001 -toimintaohjelman normeja ja asetuksia, sekä ISO 9001 - ja ISO 14001 -standardien vaatimuksia. [7, s. 1–5.]

Toimintakäsikirjan tavoitteena on keskittyä asiakkaan kokemaan laatuun, olla käytännönläheinen ja ongelmia ennaltaehkäisevä. Se sisältää autokaupan, varaosamyynnin ja korjaamon ydinprosessit sekä ympäristönäkökulmat. Sen tulee olla helppolukuinen ja yksiselitteisesti tulkittava ja koko henkilökunnan saatavilla. Toimintakäsikirjan pitäminen ajan tasalla edellyttää kaikkien osastojen sisäisten prosessien tarkastuksia kuukausittain sekä ulkopuolisen tahon suorittamaa määräaikaistauditointia kerran vuodessa.

4.4 Laatumukautannukset

Laatumukautannukset voidaan jakaa neljään eri ryhmään: ulkoiset virhemukautannukset, sisäiset virhemukautannukset, laadun ylläpitolukautannukset ja huonon laadun ehkäisykukautannukset [5, s. 175].

Ulkoiset virhemukautannukset aiheutuvat asiakkaan havaitseman virheen korjaamisesta. Nämä virheet ovat yritykselle kaikkein kalleimpia. Niiden korjaaminen maksaa enemmän, kuin jos virhe olisi huomattu sen syntyapaikalla. Niillä on myös negatiivinen vaikutus yrityksen imagoon. Ulkoisia virhemukautannuksia ovat esimerkiksi takuukukautannukset ja asiakkaiden havaitsemien virheiden korjauskukautannukset. [5, s. 177.]

Sisäiset virhemukautannukset ovat niitä, jotka huomataan ennen kuin tuote annetaan asiakkaalle takaisin. Näiden virheiden korjaaminen on helpompaa ja halvempaa kuin jos virhe olisi päässyt asiakkaalle asti. Sisäisiä virhemukautannuksia ovat mm. sisäisesti havaittujen virheiden tekeminen ja niiden korjaaminen. [5, s. 177–178.]

Laadun ylläpitokustannukset ovat välttämättömiä, jotta laatua voidaan ylläpitää. Jos näin ei tehdä, niin virhekustannukset kasvavat. Laadun ylläpitokustannuksia ovat auditoinnit, laadun mittaukset, työnlaadun tarkastukset ja testaukset. [5, s. 178.]

Huonon laadun ehkäisykustannuksia syntyy, kun pyritään ennaltaehkäisemään virheiden syntymahdollisuuksia. Ehkäisykustannuksiin panostettaessa saadaan todennäköisesti pienennettyä kaikkia muita virhekustannuksia. Ehkäisykustannuksia ovat prosessin kehittäminen, henkilöstön koulutus sekä muut virheitä ehkäisevät kustannukset. [5, s. 179.]

4.5 Ulkoinen laadunvarmistus

Ulkoinen laadunvarmistus tarkoittaa yrityksen ulkopuolelta tulevia määräyksiä, tarkastuksia ja auditointeja laatuun liittyen. Ulkoiseen laadunvarmistukseen kuuluu myös autovalmistajan järjestämät koulutukset.

4.5.1 Korjaamotesti (LiS)

Korjaamotesti on maahantuojaan (Volkswagen) ja valmistajan (Audi) ulkopuolisella testaajalla teettämä korjaamokäynti, jossa arvostellaan asiakaspalveluosaamista ja tekninen osaaminen. Toimipisteessä korjaamotesti suoritetaan vuosittain Audi- ja Volkswagen-huollolle kummallekin erikseen. Mikäli toimipiste ei läpäise korjaamotestiä, sillä on kaksi uusintamahdollisuutta läpäistä testi. Kaikkien kolmen testin ollessa hylättyjä johtaa se merkkihuollon sopimuksen päättymiseen.

Konkreettisesti korjaamotesti toteutuu niin, että testaava yritys ottaa yhteyttä asiakkaaseen, joka on varannut huoltoajan autolleen. Testaaja tekee autoon ylimääräisiä eri vaikeusasteisia vikoja, jotka mekaanikon on havaittava ja korjattava. Korjaamokäynnin jälkeen yrityksen edustaja haastattelee asiakasta ja tarkistaa auton kunnon. Tämän jälkeen testin tulokset käydään läpi työhön osallisena olleiden henkilöiden kanssa. Pisteytykseen vaikuttaa työnlaadun virheettömyys, aikataulussa ja kustannusarviossa pysyminen sekä asiakkaan kokeman palvelun laatu. [6, s. 21.]

4.5.2 CSS – asiakastyytyväisyystutkimus

Audi ja Volkswagen ovat kehittäneet asiakastyytyväisyyden mittaamiseen oman järjestelmän, Customer Satisfaction Survey, CSS-tutkimuksen. Tutkimuksen fokuksena on merkkihuoltoa ja -korjausta koskeva asiakastyytyväisyys. Tutkimus on puhelimitse toteutettu asiakastyytyväisyystutkimus, jonka toteuttaa TNS Gallup Oy. Kyselyyn valikoituu henkilöitä, jotka ovat huollattaneet tai korjauttaneet autoaan Volkswagen- tai Audi-merkkihuollossa. Otos on satunnainen ja käsittää pelkästään yksityishenkilöitä. Kyselyjä tehdään jatkuvasti, keskimäärin 20 kappaletta kuukaudessa.

Tutkimus toteutetaan puhelinhaastatteluina erikseen myynnin ja huollon asiakkaille. Kysymykset ovat strukturoituja ja niihin on vastattu annettujen vastausvaihtoehtojen mukaisesti. Haastattelut etenevät ennalta sovittujen mallien mukaisesti, joidenkin kysymysten vastaukset ovat vaikuttaneet siihen onko kyselyä jatkettu järjestyksessä vai onko jotkin kysymykset jätetty välistä.

Asiakastyytyväisyystutkimus toteutetaan lomaketutkimuksella. Lomaketutkimuksessa työ alkaa aina päätöksestä selvittää jotain tiettyä, tärkeäksi koettua asiaa. Tutkimustyö alkaakin jo haastattelulomakkeen suunnitteluvaiheesta. [8, s. 51.]

Asiakastyytyväisyyskyselyä toteutettaessa, on tärkeää muistaa, ettei kaikkien asiakkaiden tyytyväisyyttä ole mahdollista mitata. Tämän vuoksi tuleekin valita asiakasryhmästä organisaation koko asiakaskuntaa vastaava joukko, joiden vastauksia voidaan yleistää koskemaan koko asiakaskuntaa. [9, s. 165.] Insinööritöyssä käytettävässä aineistossa on valikoitunut asiakaskuntaa, joka on käyttänyt Autotalo Laakkosen Lahden toimipisteen huollon ja/tai korjaamon palveluita. Analysoitavat kysymykset on rajattu edelleen koskemaan uusintakäyntejä käsitteleviä kysymyksiä. Insinööritöyssä on analysoitu aineisto, varsinaiseen haastattelututkimuksen tekemiseen ei ollut mahdollista osallistua.

Työssä käytettävät tulokset saatiin CSS-portaalista, johon tutkimuksen tehnyt yritys on ne raportoinut. Tutkimusta tekevä yritys analysoi asiakkaiden vastauksia ja tyytyväisyyttä jatkuvasti. Kaikki toimipisteet saavat kuukausittain tietää, miten edellinen kuukausi on mennyt. Tuloksista ilmenee uusintakorjausten prosentuaalinen määrä läpime-

noista ja asiakkaiden kokonaistyytyväisyys. Tulokset esitetään liukuvana yhden, kolmen, kuuden ja kahdentoista kuukauden keskiarvona.

Syyskuusta 2011 lähtien haastateltava on saanut valita, julkaistaanko hänen asiakastietonsa vastausten yhteydessä. Näitä yksilöityjä vastauksia on ollut saatavilla keskimäärin 15 kuukaudessa tutkimuksen yhteenvedon lisäksi. Näin ollen nähdään paremmin mihin osa-alueisiin palvelukokonaisuudessa yksittäiset asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä ja mihin tyytymättömiä. Tässä työssä hyödynnettiin yhteenvedon tuloksia, jotta tiettyä tapaista ei voitaisi yhdistää tiettyyn asiakkaaseen. Yksilöityjen vastausten avulla ongelmatapaukset on mahdollista käsitellä toimipisteessä, kun tiedetään vastausten lisäksi auton ja asiakkaan tiedot.

4.6 Sisäinen laadunvarmistus

Sisäiseen laadunvarmistukseen kuuluu toimipisteen sisällä tapahtuva laadunvarmistus. Toimipisteessä suoritetaan sisäisiä tarkastuksia autovalmistajien ohjeiden mukaisesti. Tarkastukset suorittaa hallityönjohtaja, satunnaisesti myös huoltoneuvoja. Laakkosella on myös oma tekstiviestikysely, jolla pyritään selvittämään asiakkaan tyytyväisyyttä palveluun.

4.6.1 Valmistajien vaatimukset sisäisille tarkastuksille

Audi ja Volkswagen edellyttävät, että jälleenmyyjät tekevät sisäisiä työnlaadun tarkastuksia kuukausittain. Kaikki liikkeet, joilla on voimassa oleva jälleenmyyntisopimus, noudattavat vaatimuksia. Työnlaadun tarkistuksien lukumäärä vaihtelee korjaamon läpimenojen suhteen eli käytännössä liikkeen koon mukaan. Taulukossa 1 on eriteltynä vaatimukset tarkastuksien määristä. Testiohjelmat menevät seuraavasti: 01 on luovutushuolloille, 02 yleiskorjauksille ja 03 määräaikaishuolloille. Taulukossa ALM tarkoittaa asiakasläpimenoja päivässä. [6, s. 22.]

Taulukko 1. Sisäisten tarkastusten määrät

Liikkeen koko	alle 11 ALM*	11-20 ALM*	21-30 ALM*	31 ja yli ALM*
Testiohjelma 01**	2x	3x	4x	6x / kk
Testiohjelma 02	2x	3x	4x	6x / kk
Testiohjelma 03	3x	4x	6x	8x / kk

Työnlaadun tarkastuksia tehdään luovutushuoltoihin, yleiskorjauksiin ja määräaikaishuoltoihin. Kaikkiin tarkastuksiin on omat tarkastuslomakkeensa, joiden mukaan autot tarkastetaan. Tehdyt tarkastukset kirjataan raportin yhteenvedoon. Yhteenvedot sekä tarkastusraportit arkistoidaan mahdollista myöhempää käyttöä varten.

4.6.2 Tekstiviestikysely

Tässä työssä käytetty tekstiviestikysely toteutettiin kaikille Autotalo ja Veljekset Laakkosen toimipisteissä autoaan huollattaneille tai korjauttaneille asiakkaille. Kyselyn ohjelmiston on kehittänyt Feelback Oy. Ohjelmisto toimii Laakkosen omalla tietokoneserverillä. Ohjelmiston rakenteen vuoksi palautteet käsiteltiin ajalta 03/2011–01/2012. Vastauksissa ovat mukana sekä Volkswagen- että Audi-huollossa asioineet henkilöt.

Kun auto on luovutettu takaisin huollon tai korjauksen jälkeen, järjestelmä lähettää asiakkaalle tekstiviestin hänen yhteystiedoissaan olevaan matkapuhelinnumeroon. Viestissä pyydetään asiakasta antamaan arvio käynnistä: ”Hyvä asiakkaamme, vastasiko auton ABC-123 huoltokäynti odotuksianne? Vastaa asteikolla 1–6, välilyönti, mahdollinen vapaa palaute”. Numero yksi on arvostelussa huonoin ja kuusi paras. Asiakkaan antama palaute kirjautuu järjestelmään, joka lähettää viestistä saapumisilmoituksen huoltosihteerille. Huoltosihteeri lukee palautteen ja arvosanan sekä ohjaa palautteen huoltoneuvojalle jatkokäsittelyyn, mikäli arvosana on 1 tai 2.

Arvosanan ollessa 1 tai 2 asiakkaalle soitetaan ja selvitetään syy huonoon arvosanaan. Samalla pyritään saamaan asiakkaan kanssa molempia osapuolia tyydyttävä ratkaisu, esimerkiksi hyvitys tai uusintakäynti, jos korjaus on epäonnistunut. Kun palaute on käsitelty, se kirjataan järjestelmään, josta asiakkaiden antamat palautteet ja henkilökunnan kirjoittamat selostukset ovat luettavissa jälkikäteen.

5 Tulokset

5.1 Uusintakorjausten määrä ja kustannukset

Uusintakorjauksia oli vuoden 2011 aikana yhteensä 316 kappaletta. Määrät jakautuivat toimipisteen sisällä seuraavasti: Volkswagen-huollossa 252 kpl, Audi-huollossa 58 kpl, minkä lisäksi korikorjaamossa korjattiin kuusi Volkswagen- ja Audi-huollon virhettä. Volkswagen-huollon suuremman lukumäärän selittää osittain suurempi töiden läpimenojen lukumäärä. Työssä keskityttiin Volkswagen huollon uusintakorjausten syihin ja vähentämiseen.

Uusintakorjauksista aiheutuu ylimääräisiä kustannuksia korjaamolle. Suoria kustannuksia tulee ylimääräisestä työstä, käytetyistä varaosista sekä mahdollisesti asiakkaalle annetusta sijaisautosta. Välillisiä kustannuksia tulee menetetystä työ- ja varaosamyynnin katteesta sekä mahdollisista hyvityksistä asiakkaalle. Uusintakäyntien seurauksena menetetään myös asiakkaita ja aiheutetaan huonoa mainosta yritykselle.

Uusintakorjauksista aiheutuneita kokonaiskustannuksia arvioitiin laskentamallin avulla. Tulokset löytyvät laskelmista, liite 1. Laskelmissa käytetyt arvot saatiin CSS-järjestelmästä. Valittavia muuttujia ovat uusintakäyntien prosentuaalinen osuus korjaamon läpimenoista, läpimenojen lukumäärä päivässä, sisäisissä ja ulkoisissa töissä käytettävät tunti hinnat sekä myytyjen varaosien keskiarvo per työmääräys. Laskelmia tehtiin CSS-järjestelmästä saadulla uusintakorjausprosentilla ja normaalilla sisäisen laskutuksen tunti hinnalla sekä itse lasketuilla arvoilla, jotka saatiin toimipisteen vuoden 2011 tilinpäätöksestä.

Laskelmista selviää kokonaiskustannusten olevan paljon suuremmat kuin vain korjaamolle laskutettu uusintakorjaus. Uusintakorjauksissa on käytetty selvästi pienempää tuntiveloitusta kuin asiakaslaskuissa, ja korjauksiin käytetyistä tunneista lähes puolet on jätetty laskuttamatta.

Alla on esimerkkilaskelma uusintakorjauksista aiheutuvista kustannuksista:

uusintakorjauksia 1,25 kappaletta per päivä
työn läpimenoaika 4 tuntia

keskimääräinen tuntiveloitus 92 €
 vuodessa keskimäärin 252 työpäivää
 Yhteensä 115 920 € vuodessa

5.2 CSS-asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset

Tähän työhön valikoitiin ne kysymykset CSS-asiakastyytyväisyystutkimuksesta, jotka liittyivät uusintakäynteihin. Kysymykset käytiin läpi yksitellen ja analysoitiin. Vastausvaihtoehdoista on tuloksissa listattu ne, joihin vastattiin. Kaikki käytettävissä olleet vastausvaihtoehdot on esitetty liitteessä 2.

Ensimmäinen kysymys liittyi edeltävään käyntiin huollossa / korjauksessa: ”Mistä syystä jouduitte palaamana huoltoon uudelleen?” Tähän kysymykseen vastasi kahdeksan henkilöä (n = 8). Vastausvaihtoehdot ja vastausprosentit jakautuivat seuraavasti:

- vikaa ei korjattu / se korjattiin vain osittain (12,5 %)
- tilattuun työhön liittyvä(t) varaosa(t) puuttuivat (25 %)
- vikaa/vikoja ei löydetty (12,5 %)
- ensimmäinen korjaamokäynti oli vain ajanvarausta ja kustannusarviota tai vian selvittämistä eli diagnoosityötä varten (50 %).

Kysymykseen ”Mikä oli mielestänne pääasiallinen syy siihen, että tilattu työ oli tehty vain osittain tai se oli tehty virheellisesti?” vastasi 15 (n = 15). Tällä kysymyksellä selvitettiin tärkeintä syytä edeltävään uusintakorjaukseen. Vastausvaihtoehdot ja vastausprosentit jakautuivat seuraavasti:

- vikaa ei korjattu / se korjattiin vain osittain (20 %)
- vika korjattiin, mutta sama vika uusiutui (13,3 %)
- tilattuun työhön liittyvä(t) varaosa(t) puuttui(vat) (20 %)

- vikaa/vikoja ei löydetty (20 %)
- korjaamo aiheutti vahinkoja (6,7 %)
- korjaamo teki työvirheen (13,3 %)
- tilattua työtä ei tehty ensimmäisellä käynnillä kokonaan, koska korjaamo ei voinut tehdä sitä aikataulusyistä (6,7 %).

Kysymykseen ”Mistä syystä jouduitte palaamaan huoltoon vielä uudelleen?” vastasi viisi (n = 5). Tällä kysymyksellä selvitettiin tulossa olevan käynnin tärkeintä syytä. Vastausvaihtoehdot ja vastausprosentit jakautuivat seuraavasti:

- vika korjattiin, mutta sama vika uusiutui (20 %)
- tunnettu vika korjattiin, mutta uusi vika ilmaantui (20 %)
- tunnettu vika korjataan vasta myöhemmin (20 %)
- työtä ei tehty kokonaan viimeisimmällä korjaamokäynnillä, koska asiakas ei halunnut sitä aikataulusyistä (20 %)
- työtä ei tehty viimeisimmällä korjaamokäynnillä kokonaan aikataulusyistä (20 %).

Kysymykseen ”Mikä oli mielestänne pääasiallinen syy siihen, ettei tilattua työtä tehty kokonaan tai se oli tehty virheellisesti?” vastasi yhdeksän (n = 9). Tällä kysymyksellä selvitettiin tulossa olevan uusintakorjauksen tärkeintä syytä. Vastausvaihtoehdot ja vastausprosentit jakautuivat seuraavasti:

- vikaa ei korjattu / se korjattiin vain osittain (22,2 %)
- vika korjattiin, mutta sama vika uusiutui (11,1 %)
- tilattuun työhön liittyvä(t) varaosa(t) puuttui(vat) (11,1 %)

- asennettu varaosa oli virheellinen/väärä varaosa (11,1 %)
- vikaa/vikoja ei löydetty (0 %), korjaamo aiheutti vahinkoja (0 %)
- korjaamo teki työvirheen (11,1 %)
- työtä ei tehty viimeisimmällä korjaamokäynnillä kokonaan aikataulusyistä (22,2 %) ja muita syitä (11,1 %).

Tiedossa olevat uusintakorjausten syyt (37 kpl) voidaan luokitella viiteen ryhmään. Ne ovat

- varsinaiseen korjaukseen liittyvät syyt (20)
- valmistava käynti (4)
- varaosat (5)
- aikataulu (5) ja
- muut syyt (2).

Varsinaiseen korjaukseen liittyvät syyt jakautuivat seuraavasti: vikaa ei korjattu / se korjattiin vain osittain (7), vikaa ei löydetty (4), vika uusiutui (4), työvirhe (3), korjaus myöhemmin (1) ja uusi vika (1). Varaosapuutteista neljä johtui niiden saatavuudesta ja yksi väärästä varaosasta. Aikatauluongelmista neljä johtui korjaamosta ja yksi asiakkaasta. Muista syistä yhdessä korjaamo oli aiheuttanut asiakkaalle vahinkoa.

5.3 Sisäisen tarkastuksen tulokset

Sisäisiä tarkastuksia tehtiin vuonna 2011 yhteensä 191 kappaletta. Näistä huomautettavaa löytyi 36 tarkastuksessa. Luovutushuolloissa ei ollut huomautettavaa, yleiskorjauksissa huomautettavaa oli 7 tarkastuksessa ja huolloissa 29 tarkastuksessa. Huomautusperusteina ovat tarkastettavat kohteet; tarkastuskohteissa olevat puutteet tulee olla

kirjattuna työmääräykseen tai siitä tulee huomautus. Tarkastuksessa arvioitiin myös auton siisteys ja työjälkien poistaminen huollon tai korjauksen jälkeen.

Yleiskorjauksissa huomautettavaa oli työmääräyksen tietojen täyttämässä (n = 3), lisätöiden sopimisessa asiakkaan kanssa sekä niiden kirjaamisessa työmääräykseen (n = 2) ja auton puhtaudessa korjauksen jälkeen (n = 2).

Huolloissa huomautettavaa oli eniten huoltoselosteen tai seuraavan huollon tarran puuttumisessa (n = 14). Loput huomautukset jakautuivat seuraavasti: jäähdytysnesteen määrä (n = 4), renkaiden kunto (n = 3), työjäljet puhdistamatta (n = 2), akkutes-ti tekemättä (n = 2), sähkölaitteissa vikaa (n = 2), pyyhkijänsulkien kunto (n = 1) ja ovien rajoittimet voitelematta (n = 1).

Sisäisten tarkastuksien määrä, 191 kappaletta, on 36,7 prosenttia Laakkosen Tapa Toimia -ohjeistuksen edellyttämästä määrästä (520 kpl).

5.4 Tekstiviestikyselyn tulokset

Tässä insinööriyössä on käsitelty ne tekstiviestikyselyn vastaukset, joissa annettiin vapaata palautetta. Kyselyyn vastasi aikavälillä 03/2011–01/2012 880 henkilöä. Ohjelmiston rakenteen vuoksi myös asiakkaiden näppäilyvirheet kirjautuvat vapaaksi palautteeksi, mutta varsinaista vapaata palautetta annettiin 454 kertaa. Annetut arvosanat jakautuivat seuraavasti: arvosana kuusi annettiin 426 kertaa, arvosana viisi 202, arvosana neljä 70, arvosana kolme 72, arvosana kaksi 57 ja arvosana yksi 53 kertaa. Annetut arvosanat ovat graafisessa muodossa kuviossa 1. Vapaan palautteen antaminen tekstiviestikyselyn yhteydessä oli vapaaehtoista, mutta otoksen ollessa lähes 900 voidaan aineistoa pitää luotettavana.



Kuvio 1. Arvosanojen jakauma

Vastaukset luokiteltiin arvosanan mukaan, minkä jälkeen ne jaoteltiin positiivisiin ja negatiivisiin palautteisiin. Negatiiviset palautteet luokiteltiin vielä asiakaspalveluun, työn tekniseen toteutukseen ja muihin syihin. Positiiviset palautteet koskivat asiakaspalvelua, mistä syystä niitä ei jaoteltu erikseen.

Negatiiviset palautteet jaoteltiin, jotta voitiin erotella huoltoprosessin eri vaiheissa tapahtuneet virheet. Näin tuloksista voitiin nähdä, missä prosessin vaiheissa tapahtuu eniten virheitä. Seuraavassa on esitelty palautteet huoltoprosessin eri vaiheissa. Palautteet on taulukoitu liitteessä 3.

Positiiviset sanalliset palautteet koskivat vain asiakaspalvelua. Niitä annettiin yhteensä 177 kertaa. Positiivista palautetta antoivat eniten arvosanan kuusi antaneet. Palautteissa kiiteltiin erityisesti palvelun nopeutta ($n = 42$), ystävällisyyttä ($n = 37$) ja asiantuntemusta ($n = 30$). Yli kymmenen mainintaa saivat myös palvelun hyvä saatavuus ($n = 19$) ja asiallisuus ($n = 13$). Palvelussa arvostettiin myös sovitussa pysymistä ($n = 9$), joustavuutta ($n = 7$), asioiden läpikäyntiä ($n = 6$) ja tehokkuutta ($n = 4$). Lisäksi maininnan saivat aikataulu, kohtuullinen hinta, asiakaslähtöisyys, vaivattomuus, väliaikatiedottaminen, lisätöistä kysyminen ja huollosta muistuttaminen tekstiviestillä. Yhteen-

sä arvosanan kuusi antaneista positiivista sanallista palautetta annettiin 122 kertaa, kun tämä arvosana annettiin kaikkiaan 426 kertaa.

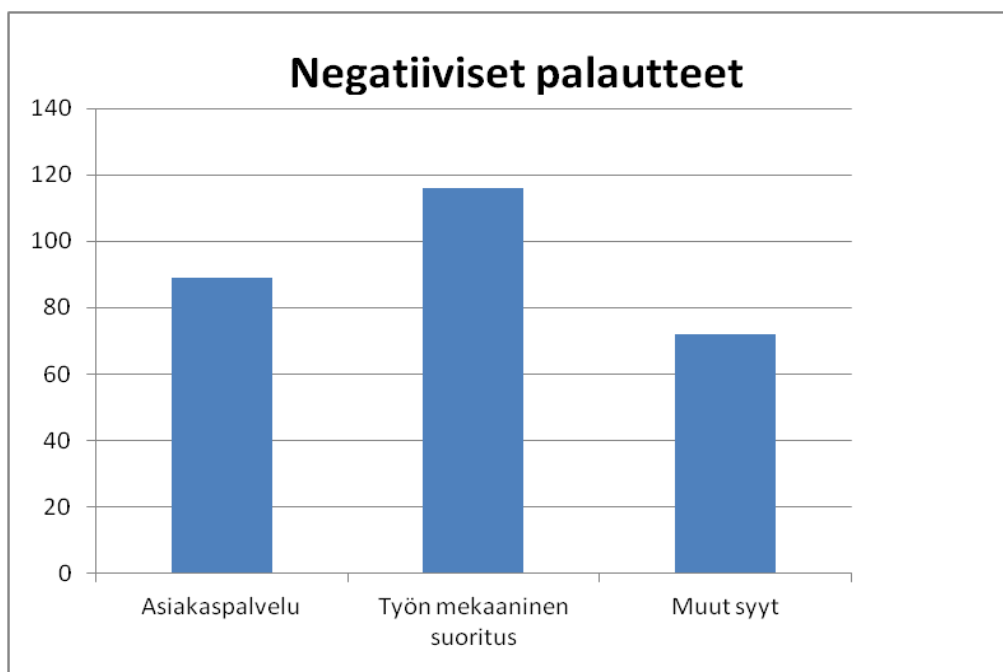
Positiivisissa palautteissa arvosana (6–4) kertoo erinomaisesta – hyvästä onnistumisesta varsinaisessa korjauksessa tai huollossa. Näitä onnistumisia oli 166. Tämän lisäksi asiakaspalvelusta saatettiin antaa hyvää sanallista palautetta, vaikka itse työ ei olisi-kaan onnistunut (11).

Arvosanan viisi antaneista positiivista palautetta annettiin 42 kertaa. Tämän arvosanan antoi kuitenkin 202 henkilöä. Tässä arvosanakategoriassa tyytyväisimpiä oltiin ystävällisyyteen ($n = 9$), nopeuteen ($n = 8$), ja palvelun asiallisuuteen ($n = 7$).

Mielenkiintoista on kuitenkin se, että positiivista palautetta annettiin arvosanakategori-
oissa 1–4 yhteensä vain 12 kertaa. Arvosanan neljä antaneista positiivista palautetta annettiin kaksi kertaa; arvosanan kolme antaneista kymmenen kertaa; arvosanan kaksi yhden kerran ja arvosanan yksi ei kertaakaan. Arvosana 1–4 annettiin 331 kertaa.

Positiivisen palautteen jakauma painottuu arvosanan kuusi ja viisi antaneisiin. Kum-
mankin kohdalla positiivisen vapaan palautteen antoi kuitenkin enintään kolmasosa vastanneista.

Negatiivista palautetta annettiin niin asiakaspalvelusta ($n = 89$) kuin työn teknisestä toteutuksesta ($n = 116$). Muista syistä palautetta annettiin 72 kertaa. Asiakaspalveluun ja työn tekniseen toteutukseen liittyvistä ongelmista palautetta antoivat eniten arvosa-
nan 1–4 antaneet. Muista syistä, esimerkiksi hinnasta, palautetta antoivat eniten ar-
vosanan 4–5 antaneet.



Kuvio 2. Negatiivisten palautteiden jakauma

Asiakaspalvelusta eniten negatiivista palautetta annettiin aikatauluongelmista ($n = 49$) ja siitä kun auton valmistumisesta ei ilmoitettu ($n = 15$). Lisäksi palautetta annettiin asiakaspalvelun laadusta, ongelmista palvelun saatavuudessa, asioiden läpikäymisestä, yhteydenpitämisestä, hinta-arvion virheistä tai puuttumisesta ja siitä, että henkilökuntaa ei saatu tavoitettua.

Työn teknisestä toteutuksesta negatiivista palautetta annettiin eniten työn tai korjauksen laatuun liittyvissä ongelmissa: vikaa ei korjattu ($n = 30$), vika uusiutui ($n = 23$) ja työvirhe ($n = 14$). Mainintoja saivat myös sovitun tekemättä jättäminen, huoltokirjan merkintöjen puutteellisuus, auton likaisuus, vian havaitsematta jääminen, uudet ongelmat huollon jälkeen, huollon aikana ilmaantuneet lommot autossa, lisätöiden tekeminen kysymättä, työn jääminen kesken ja renkaiden jättäminen pesemättä.

Muista syistä tyytymättömyimpiä oltiin hintaan ($n = 51$) ja varaosien saatavuuteen liittyviin ongelmiin ($n = 10$). Lisäksi mainintoja saivat ongelmalliset takuukorjaukset ja sijaisauton maksullisuus.

Palautteet ”sovittua työtä ei tehty” (n = 14) ja ”lisätöitä tehty kysymättä” (n = 3), on tässä työssä jaoteltu työn tekniseen toteutukseen liittyviksi virheiksi. Ne voitaisiin jaotella myös asiakaspalveluun liittyviksi virheiksi riippuen virheen aiheuttajasta.

Kaiken kaikkiaan eniten negatiivista palautetta antoivat arvosanan 2–4 antaneet.

5.6 Yhteenveto

Työtä varten saatujen materiaalien perusteella arvioitiin, mitkä olivat yleisimmät syyt uusintakäynteihin ja kuinka niiden määrää voitaisiin vähentää. Myös asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä, niitä parantavia tai vähentäviä, arvioitiin edellä mainittujen materiaalien pohjalta.

Uusintakorjausten tärkeimmät syyt olivat

- vikaa ei korjattu / se korjattiin vain osittain
- vika uusiutui
- työvirhe
- vikaa ei havaittu
- uusi vika

Tekstiviestipalautteen perusteella voidaan todeta, että palvelun nopeuteen, ystävällisyyteen ja asiantuntemukseen oltiin tyytyväisiä. Samalla kuitenkin aikatauluongelmista tuli eniten negatiivista palautetta. Kaikkia asiakkaita tulee kohdella tasavertaisesti ja yhtä nopeasti, mutta tämä ei kuitenkaan materiaalin perusteella ole toteutunut.

Kokonaisuutena eniten negatiivista palautetta aiheuttivat mekaanisen työn laatuun liittyvät ongelmat. Tärkeimmät syyt uusintakorjauksiin olivat se, että vikaa ei korjattu tai se korjattiin vain osittain, varaosien saatavuuteen liittyvät ongelmat sekä saman vian uusiutuminen. Palautteen perusteella ei voida eritellä, onko korjaamatta jääneiden

autojen uusintakäyntien syynä varaosan puuttuminen vai korjaamon aikataulun riittämättömyys.

CSS-asiakastyytyväisyystutkimuksen perusteella tärkeimmät syyt uusintakorjaukseen olivat ”vikaa ei korjattu / se korjattiin vain osittain” ja ”tilattuun työhön liittyvät varaosat puuttuivat”. Nämä kaksi vastausta liittyvät todennäköisesti toisiinsa, koska työtä ei voi tehdä, jos tarvittavat varaosat puuttuvat.

Sisäisissä työnlaadun tarkastuksissa ilmenneet puutteet johtuivat huolimattomuudesta tai jaksamattomuudesta. Uusintakäyntiin johtavia työvirheitä ei tarkastuksissa ilmennyt.

Volkswagenin puolella aiheutuu yksi uusintakorjaus joka päivä ja Audin puolella yksi uusintakorjaus joka neljäs päivä. Näin ollen kyseisessä toimipisteessä aiheutuu joka päivä 1,25 auton uusintakorjauksen tarve. Nämä uusintakäynnit laskevat myös asiakastyytyväisyyttä.

Yhteenvedona voidaankin todeta, että uusintakorjaukset ovat erityisen vahingollisia niin taloudellisesti, asiakastyytyväisyyden kannalta kuin imagon takia. Isoin yksittäinen asiakastyytyväisyyttä vähentänyt tekijä on nimenomaan uusintakorjaukset. Puuttumalla niihin, saadaan niin taloudellinen kuin asiakastyytyväisyyttä parantava hyöty.

6 Toimenpide-ehdotukset

”Tutkimustulokset eivät itsestään muutu käytännöksi”, kirjoittaa Ylikoski teoksessaan *Unohtuiko asiakas* [9, s. 166]. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että pelkkä aineiston keruu ja analysointi itsessään eivät riitä parantamaan asiakastyytyväisyyttä tai tässä tapauksessa myöskään vähentämään uusintakorjauksia ja niiden tarvetta. Aineiston analysoinnin pohjalta luotiin toimenpide-ehdotuksia, jotka perustuvat saatuun tietoon. Havaittujen ongelmakohtien poistaminen vaatii ponnisteluja koko organisaatiolta.

6.1 Uusintakorjausten vähentäminen

Toimipisteessä on olemassa maahantuojan (VW) ja valmistajan (Audi) luomat suositukset huoltoprosessin toiminnasta ja laadunvarmistuksesta. Lisäksi Laakkonen on luonut omat ohjeistukset huoltoprosessin kululle ja laadunvarmistukselle, niin huoltoneuvojille, varaosamyyjille kuin mekaniikoille. Näiden ohjeistusten avulla on mahdollista saada huoltoprosessi sujuvaksi ja uusintakorjauksia vähennettyä sekä edellä mainittujen avulla myös asiakastyytyväisyyttä parannettua.

Uusintakäynnit eivät yleensä tule koko henkilökunnan tietoon. Monesti kaikkia asianomaisia henkilöitä ei edes informoida tapahtuneesta, vaan tapaus pyritään hoitamaan ”kivuttomasti” ja nopeasti pois alta. Uusintakäyntien aiheuttajat tulee kuitenkin selvittää, ennen kuin niitä voidaan vähentää. Uusintakäyntejä varten on tämän työn aikana kehitetty lomake, johon täytetään tiedot tapahtuneesta yhdessä asianomaisten henkilöiden kanssa. Näin tapaus tulee käsiteltyä perusteellisesti ja on myös mahdollista oppia virheistä. Tapahtuneet virheet tulee käsitellä rakentavassa hengessä, jolloin niistä myös halutaan oppia. Kokonaisuudessaan palautejärjestelmän tiedot tulee käsitellä järjestelmällisesti.

Uusintakäyntilomake on liitteessä 4. Lomakkeen täyttämiseen osallistuvat huollon / korjauksen suorittanut mekaniikko, työn vastaanottanut ja luovuttanut huoltoneuvoja sekä huoltopäällikkö tai laatuvaikuttaja. Lomakkeet arkistoidaan seurantaan ja myöhempiä käyttöä varten.

6.2 Huoltoprosessin kehittäminen

Kaikki negatiivista palautetta aiheuttaneet ongelmakohdat ovat estettävissä kehittämällä huoltoprosessia. Huoltoprosessiin liittyvät toimintaohjeet ja toimintatavat ovat olemassa. Toimintaohjeet tulee käydä huoltohenkilökunnan kanssa läpi ja täydentää niissä ilmenevät mahdolliset puutteet. Kun ”pelisäännöt” on yhdessä luotu ja sovittu, henkilöstö saadaan paremmin sitoutumaan toimintatapoihin.

Laadunvarmistus

Laadunvarmistusta varten tulee luoda mittarit, joilla kehitystä seurataan aktiivisesti. Mittareina toimivat tarkastuksissa ilmenneet puutteet työnlaadussa ja asiakasreklamaatiot. Laadunvarmistus ja työnlaadun tarkastukset ovat hyödyllisiä, jos niitä seurataan ja seurannan perusteella tehdään muutoksia toimintatapoihin.

Sisäisten tarkastusten määrää lisäämällä on mahdollista vähentää uusintakäyntejä. Tarkastuksia tulisi tehdä tietty määrä kuukausittain ja tarkastuksissa ilmenneet puutteet kirjata yhteenvetona. Laakkosen tapa toimia -ohjeistuksen mukaan sisäisiä tarkastuksia tulee tehdä kymmenen kappaletta viikossa jokaisessa toimipisteessä. Tulokset tulisi käydä asianomaisten henkilöiden kanssa läpi ja puuttua ongelma-kohtiin. Ilmenneiden puutteiden syyt tulisi selvittää ja kehittää huoltoprosessia niin, että virheitä ei pääsisi syntymään. Toimipisteessä tulisi olla nimettynä laadunvarmistuksesta vastaava henkilö, joka vastaa laadunvarmistuksen toteutuksesta.

Maahantuojaan luomat työnlaadun tarkastuslistat Volkswagen-huollolle keskittyvät mekaanikon työn tarkastukseen. Huoltoprosessin kehittämiseksi tulisi kuitenkin arvioida koko auton käyntiin liittyvä prosessi. Audi on kehittänyt oman Q-Checklist-tarkastuslistan, jolla arvioidaan tarkemmin mekaanikon työtä sekä huoltoneuvojan toimintaa. Myös Volkswagen-huollon puolella voitaisiin käyttää Audin tarkastuslistaa virheiden vähentämiseksi.

Laadunvarmistusta lisäämällä voidaan ongelmat huoltoprosessissa todentaa ja puuttua niihin, jolloin todennäköisesti uusintakäyntien määrä vähenee ja näin ollen asiakastyytyväisyys paranee.

Varaosat

Yleinen uusintakäyntien aiheuttaja oli myös ongelmat varaosien saatavuudessa. Varasavarastossa on mahdotonta pitää kaikkia olemassa olevia nimikkeitä hyllyssä, koska varaston arvo nousisi suunnattomasti. Olisi kuitenkin syytä tutkia, voiko osien menekin perusteella arvioida tulevaa varaosatarvetta ja huolehtia siitä, että kyseisiä varaosia on hyllyssä. Varaosatilaukset tallentuvat jo käytössä olevaan Automaster-ohjelmaan. Ne varaosat jotka joudutaan tilamaan usein, tulisi ottaa hyllytavaraksi varastoon. Yhden varaosamyyjän tulisi seurata varaosatilauksia ja pitää huolta, että yleisesti käytettävät osat löytyvät hyllystä. Myös tilattuun työhön liittyvien varaosien saaminen korjaamolle ajoissa tulee varmistaa.

Palkitseminen

Mekaanikoiden palkkaus perustuu tällä hetkellä kiinteään palkan osaan ja työmyynnin perusteella maksettavaan provisioon. Palkkioperusteeksi voitaisiin ottaa myös virheetömyys. Palkkio maksettaisiin henkilöille, joiden virheprosentti olisi raja-arvoksi määritettyä tasoa alempi. Tämä uudistus vaatisi uusintakorjausten tilastointia asentajakohdaisesti ja virheprosentin raja-arvon määrittämisen. Tilaston pitämisestä olisi hyötyä myös yleisellä tasolla, koska tällöin nähtäisiin kenellä tapahtuu eniten virheitä työssään. Näin virheitä tekevien mekaanikkojen osaamista voitaisiin kehittää ja vähentää työvirheiden syntymahdollisuuksia.

Palkkion suuruus tulisi luoda niin, että se houkuttelisi mekaanikot tavoittelemaan sitä. Näin mekaanikot saataisiin sitoutumaan omalta osaltaan laadunvarmistukseen ja uusintakäyntien vähentämiseen. Kaikkien tehtyjen töiden tarkastaminen ei ole mielekäästä, eikä siihen ole resursseja.

6.3 Asiakastyytyväisyyden parantaminen

Asiakkailta saadaan lähes reaaliaikaista palautetta huollon toiminnasta CSS-tutkimuksen ja tekstiviestikyselyn kautta. Nämä palautteet, niin hyvät kuin huonotkin, tulisi käsitellä. Huonojen palautteiden kohdalla tulee selvittää mistä syystä asiakas on ollut tyytymätön. Sen jälkeen voidaan miettiä, miten huoltoprosessia voitaisiin kehittää

virheiden välttämiseksi. Hyvät palautteet tulee myös tuoda henkilökunnan tietoon, sitä kautta asianomaiset henkilöt saavat kiitoksen toiminnastaan. Palautteiden käsittely pystytään tekemään tapauskohtaisesti, yksilöityjen haastattelujen (CSS) ja tekstiviestikyselyiden vastausten perusteella. Uusintakäynneistä täytettäisiin uusintakäyntilomake, jonka avulla selvitetäisiin syy uusintakäyntiin.

Töiden ohjaus

Aikatauluun liittyvistä ongelmista annettiin eniten negatiivista palautetta yksittäisenä asiana. Ratkaisuina voisi toimia muun muassa asiakkaiden ohjaaminen jättää auto puoleksi päiväksi tai koko päiväksi tarkkojen kellonaikojen sijaan. Asiakas voitaisiin ohjata tuomaan auto aamuruuhkan jälkeen, jolloin hänen ei tarvitsisi odottaa palvelua paikan päällä. Hänelle voitaisiin tarjota sijaisautoa veloituksetta tai edulliseen hintaan päivän ajaksi.

Oikeiden töiden ohjaaminen oikeille mekaanikoille on ensiarvoisen tärkeää. Volkswagen-huollossa on hallityönjohtaja, joka vastaa töiden jakamisesta mekaanikoille. Mekaanikolla tulee olla tietty taitotaso, jotta hän voi suorittaa diagnooseja tai vaativia mekaanisia töitä. Oikean vikadiagnoosin tekeminen on tärkeää, jotta auto saadaan yhdellä korjauskäynnillä kuntoon. Mekaanikoiden ennakoiva jatkokoulutus takaa, että työt saadaan tehtyä kerralla oikein.

Esimerkin muodossa on laskettu maahantuojan järjestämien koulutusten kustannuksia:

koulutuspäivän hinta 200 € / päivä / henkilö

kurssiauton käyttö 50 € / päivä

palkkakustannukset $8h * 25€ = 200 €$

Yhteensä 450 € / päivä.

Aikaisemmin laskettujen uusintakorjauksiin menevien kustannusten hinnalla on mahdollista järjestää koulutusta:

$115\,920 € / 450 € = 258$ koulutuspäivää.

Mekaanikkoa kohden 258 päivää / 24 mekaanikkoa = 11 koulutuspäivää / mekaanikko.

Koulutuspäivien aiheuttama työmyynnin menetys:

$$258 \text{ päivää} * 7,5\text{h} * \text{työn kate} (92 \text{ €} * 0,2 = 18,40 \text{ €}) = 35\,604 \text{ €}$$

Sijoittamalla 150 000 € saadaan 11 koulutuspäivää / mekaanikko. Tällä kustannuksella saadaan uusintakorjauksia vähennettyä ja asiakastyytyväisyyttä parannettua.

Jos tämän kokoinen kehittämiskustannus tuntuu liian suurelta, voisi ensimmäisenä parantamisvuotena kokeilla esimerkiksi 20/80-säännön toimivuutta. Sijoittamalla tähän täydennyskoulutukseen 30 000 € (20 %), voitaisiin tavoitella Volkswagen-huollon uusintakorjausten vähentämistä 252:sta 72:een (80 % tulos) seuraavan vuoden aikana. 30 000 € panostuksella olisi mahdollista luoda 51 koulutuspäivää ($30\,000 \text{ €} / 450 + 7,5 * 18,40 \text{ €}$).

Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelua kehuttiin, mutta siihen liittyvistä ongelmista annettiin myös runsaasti negatiivista palautetta. Jotta kaikki asiakkaat saisivat yhtä hyvää palvelua, tulisi huolehtia, että huoltoneuvoja on aina riittävästi paikalla. Toimipisteen sisällä huoltoneuvojat ovat jakautuneet kahteen eri pisteeseen Volkswagen- ja Audi-huoltoon. Audi-huollon puolella on kolme huoltoneuvojaa, jotka riittävät normaalitilanteissa. Volkswagen-huollossa on hallityönjohtaja ja neljä huoltoneuvojaa, joista vuorotellen yksi on lähes aina pois (koulutuksessa tai vapaalla). Yhden huoltoneuvojan puuttuessa kasvaa muiden työmäärä samassa suhteessa. Volkswagen-huollon puolella voitaisiin kokeilla, saadaanko asiakkaat palveltua paremmin, jos paikalla olisi aina neljä huoltoneuvojaa. Näin kuormitus huoltoneuvojille olisi tasaisempaa ja asiakkaille olisi enemmän aikaa.

Yhden uuden huoltoneuvojan palkkaamisesta aiheutuu kustannuksia seuraavasti:

$$\text{Palkka} + \text{työnantajan maksamat sosiaalikulut} = 2\,500 \text{ €} * 1,3 = 3\,250 \text{ €/kk}$$

Vuodessa kustannuksia tulee $3\,250 \text{ €} * 12 \text{ kk} = 39\,000 \text{ €}$. Palkkaamalla uuden huoltoneuvojan on mahdollista vähentää kiirettä huoltotiskillä ja tasoittaa työkuormaa huol-

toneuvojen kesken. Uuden huoltoneuvojan palkkaaminen parantaa asiakastyytyväisyyttä ja mahdollisesti laskee uusintakorjauskustannuksia.

7 Yhteenveto

Insinööriyön tarkoituksena oli selvittää syitä uusintakorjauksille ja asiakastyytyväisyyden parantaminen. Käytettävissä olevien materiaalien perusteella pystyttiin tekemään luotettava analyysi syistä ja seurauksista. Työn edetessä huomattiin näiden ongelmien kietoutuvan kiinteästi toisiinsa. Jotta kumpaankin ongelmaan saataisiin mahdollisimman tehokkaita ratkaisuja, tehtiin toimenpidesuunnitelmia huoltoprosessin eri vaiheisiin.

Uusintakorjaukset ja ongelmat asiakastyytyväisyydessä eivät näytä johtuvan mistään yksittäisestä syystä. Uusintakorjausten määrää on mahdollista pienentää tekemällä useita pieniä parannuksia huoltoprosessiin. Työn tuloksena on luotu useita toimenpideehdotuksia, jotka toteuttamalla on mahdollista parantaa myös asiakastyytyväisyyttä. Kehityskohteet voidaan vielä kiteyttää seuraavasti:

- Työpalavereissa hyvien ja huonojen suoritusten jatkuva käsittely rakentavasti
- Uusintakäyntilomakkeen käyttöönotto ja lomakkeiden arkistointi seurantaan varten
- Maahantuojan edellyttämien ja Laakkosen tapa toimia -ohjeistuksen mukaisten sisäisten tarkastusten toteuttaminen sekä palautteiden rakentava käsittely
- Audin Q-Checklist-tarkastuslistan käyttöönotto Volkswagen-huollossa
- Uuden huoltoneuvojan palkkaaminen Volkswagen-huoltoon
- Projektin käynnistäminen varaosavaraston ajantasaistamiseksi ja varaosien ennakoinnin parantamiseksi
- Halukkaasta huoltoneuvojasta (tai erittäin pätevältä mekaanikosta) koulutetaan laatuvaava huoltopäällikön avuksi ja varataan hänelle tarvittava työaika
- Palkkausjärjestelmän kehittäminen siten, että järjestelmä tukee ensisijaisesti korjausten ja huoltojen virheetöntä suorittamista

- Täydennyskoulutuksen kehittäminen kahdella tavalla: virheitä tekeville mekaniikoille peruskoulutusta ja osaajille heidän toiveisiinsa perustuvia palkkiokoulutuspäiviä

Toimenpidesuunnitelman toteuttaminen vaatii toimintatapojen muuttamista, mikä ei aina tapahdu kivuttomasti. Osaavalla johtamisella ja hyvällä yhteisapelillä toivottuun lopputulokseen on kuitenkin mahdollista päästä.

Lähteet

- 1 Immonen, Pia. 2012. Laakkonen konserniesittely. Laakkonen intranet. Ei saatavilla URL-osoitetta. Luettu 12.3.2012.
- 2 Lipponen, Toivo. 1993. Laatujohtaminen. Kuopio: Financier.
- 3 Silen, Timo. 2006. Johtamisen ja strategisen ajattelun näkökulmia. Helsinki: Yliopistopaino.
- 4 Kivimäki-Kuitunen, Anja. 1997. Laatu tekevät ihmiset. Maarianhamina: Mermerus.
- 5 Lecklin, Olli. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- 6 Volkswagen jälkimarkkinoinnin standardit v.11. 2005. Verkkodokumentti. Volkswagen Ag. Ei saatavilla URL-osoitetta. Luettu 27.2.2012.
- 7 Laatuohjelma AKL. 2008. Laakkonen intranet. Ei saatavilla URL osoitetta. Luettu 20.3.2012.
- 8 Alasuutari, Pertti. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.
- 9 Ylikoski, Tuire. 2000. Unohtuiko asiakas? Helsinki: KY-palvelu.

CSS-kysymys nro 1

"Mistä syystä jouduitte palaamana huoltoon uudelleen?". Tähän kysymykseen vastasi kahdeksan henkilöä (n = 8). Vastausvaihtoehdot ja vastausprosentit kysymyksiin olivat: vikaa ei korjattu/se korjattiin vain osittain (12,5 %), tilattuun työhön liittyvä(t) varaosa(t) puuttuivat (25 %), vikaa/vikoja ei löydetty (12,5 %), ensimmäinen korjaamokäynti oli vain ajanvarausta, kustannusarviota tai vian selvittämistä eli diagnoosityötä varten (50 %). Vastausvaihtoehtoina olivat myös; vika korjattiin, mutta sama vika uusiutui, tunnettu vika korjattiin, mutta uusi vika ilmaantui, asennettu varaosa oli virheellinen/väärä varaosa, normaali auton kuluminen, renkaanvaihto, huolto/katsastus, ylimääräinen tarkastus huoltojen välillä, onnettomuus, auto jäi tielle, korjaus goodwillinä / goodwill selvitettävä erikseen, tunnettu vika tulisi korjata vasta myöhemmin, rakenteellinen vika, materiaalivirhe, työtä ei tehty ensimmäisellä korjaamokäynnillä kokonaan, koska asiakas ei halunnut sitä kustannus tai aikataulusyistä, korjaamo ei voinut tehdä sitä aikataulusyistä. Lisäksi vastausvaihtoehtona oli vielä muita syitä, mutta näihin ei tullut yhtään vastausta.

CSS-kysymys nro 2

"Mikä oli mielestänne pääasiallinen syy siihen, että tilattu työ oli tehty vain osittain tai se oli tehty virheellisesti?" vastasi 15 (n = 15). Tällä kysymyksellä selvitettiin tärkeintä syytä edeltävään uusintakorjaukseen. Vastausvaihtoehdot ja vastausprosentit jakautuivat seuraavasti: vikaa ei korjattu / se korjattiin vain osittain (20 %), vika korjattiin, mutta sama vika uusiutui (13,3 %), tilattuun työhön liittyvä(t) varaosa(t) puuttui(vat) (20 %), asennettu varaosa oli virheellinen / väärä varaosa (0 %), vikaa/vikoja ei löydetty (20 %), korjaamo aiheutti vahinkoja (6,7 %), korjaamo teki työvirheen (13,3 %), tilattua työtä ei tehty ensimmäisellä käynnillä kokonaan, koska korjaamo ei voinut tehdä sitä aikataulusyistä (6,7 %), muita syitä (0 %).

CSS-kysymys nro 3

"Mistä syystä jouduitte palaamaan huoltoon vielä uudelleen?" vastasi viisi (n = 5). Tällä kysymyksellä selvitettiin tulossa olevan käynnin tärkeintä syytä. Vastausvaihtoehdot ja vastausprosentit jakautuivat seuraavasti: vika korjattiin, mutta sama vika uusiutui (20 %), tunnettu vika korjattiin, mutta uusi vika ilmaantui (20 %), tunnettu vika korjataan vasta myöhemmin (20 %), työtä ei tehty kokonaan viimeisimmällä korjaamokäynnillä, koska asiakas ei halunnut sitä aikataulusyistä (20 %), työtä ei tehty viimeisimmällä korjaamokäynnillä kokonaan aikataulusyistä (20 %). Vastausvaihtoehtoina oli myös; vikaa ei korjattu / se korjattiin vain osittain, tilattuun työhön liittyvä(t) varaosa(t) puuttui(vat), asennettu varaosa oli virheellinen / väärä varaosa, vikaa / vikoja ei löydetty, normaali auton kuluminen, renkaanvaihto, huolto / katsastus, ylimääräinen tarkastus huoltojen välillä, onnettomuus, auto jäi tielle, korjaus goodwillinä / goodwill vielä selvittävä, rakenteellinen vika, materiaaliveirhe, viimeinen korjaamokäynti oli vain ajanvarausta / kustannusarviota / vian selvittämistä varten, työtä ei tehty kokonaan viimeisimmällä korjaamokäynnillä, koska asiakas ei halunnut sitä kustannussyistä. Lisäksi vastausvaihtoehtona oli muita syitä, mutta näihin ei tullut yhtään vastausta.

CSS-kysymys nro 4

”Mikä oli mielestänne pääasiallinen syy siihen, ettei tilattua työtä tehty kokonaan tai se oli tehty virheellisesti?” vastasi yhdeksän (n = 9). Tällä kysymyksellä selvitettiin tulossa olevan uusintakorjauksen tärkeintä syytä. Vastausvaihtoehdot ja vastausprosentit kysymyksiin olivat: vikaa ei korjattu / se korjattiin vain osittain (22,2 %), vika korjattiin, mutta sama vika uusiutui (11,1 %), tilattuun työhön liittyvä(t) varaosa(t) puuttui(vat) (11,1 %), asennettu varaosa oli virheellinen/väärä varaosa (11,1 %), vikaa / vikoja ei löydetty (0 %), korjaamo aiheutti vahinkoja (0 %), korjaamo teki työvirheen (11,1 %), työtä ei tehty viimeisimmällä korjaamokäynnillä kokonaan aikataulusyistä (22,2 %) ja muita syitä (11,1 %).

Tekstiviestikyselyn positiiviset palautteet

Positiiviset palautteet									
Asiakaspalaute	Arvosana								
	6	5	4	3	2	1	Yhteensä		
Nopeus	29	8	1	4	0	0	42		
Ystävällisyys	22	9	1	5	0	0	37		
Asiantuntemus	27	3	0	0	0	0	30		
Palvelun hyvä saatavuus	14	4	0	1	0	0	19		
Asiallisuus	5	7	0	0	1	0	13		
Sovitussa pysyminen	5	4	0	0	0	0	9		
Joustavuus	7	0	0	0	0	0	7		
Asioiden läpikäynti	3	3	0	0	0	0	6		
Tehokkuus	4	0	0	0	0	0	4		
Aikataulu	2	0	0	0	0	0	2		
Kohtuullinen hinta	2	0	0	0	0	0	2		
Asiakaslähtöisyys	0	2	0	0	0	0	2		
Vaivattomuus	1	0	0	0	0	0	1		
Väliaikatiedottaminen	1	0	0	0	0	0	1		
Lisätöistä kysyminen	0	1	0	0	0	0	1		
Huollosta muistuttaminen (tekstiviestipalvelu)	0	1	0	0	0	0	1		
	122	42	2	10	1	0	177		

Tekstiviestikyselyn negatiiviset palautteet

Negatiiviset palautteet							
Asiakaspalaute	Arvosana						Yhteensä
	6	5	4	3	2	1	
Asiakaspalvelu:	0	11	6	14	12	6	49
Aikatauluongelmat (työ viivästyi, asiakas odotellut)	1	0	8	0	6	0	15
Valmistumisesta ei ilmoitettu	0	0	1	3	0	3	7
Asiakaspalvelun laatu	0	4	1	0	0	0	5
Ongelmia palvelun saatavuudessa	0	0	2	0	2	0	4
Asioiden läpikäynti	0	1	2	0	0	0	3
Hinta-arvio puuttuu/virheellinen	0	0	1	1	0	1	3
Yhteydenpito (asiakas kokee, ettei ole saanut informaatiota tarpeeksi esim. aika)	2	0	0	1	0	0	3
Henkilökunnan vaikea tavoitettavuus (puhelimella, paikanpäällä)	3	16	21	19	20	10	89
Asiakaspalaute	Arvosana						
Työn mekaaninen suoritus:	6	5	4	3	2	1	
Vikaa ei korjattu	0	0	0	15	2	13	30
Vika uusiutunut	0	0	0	5	9	9	23
Työvirhe	0	1	9	3	6	1	20
Sovittua työtä ei tehty	0	6	0	5	2	1	14
Puutteet huoltokirjan merkinnöissä	1	1	1	2	0	0	5
Likaa autossa	0	0	3	2	0	0	5
Vikaa ei havaittu	0	0	0	0	2	3	5
Uusi ongelma huollon jälkeen	0	0	0	0	3	2	5
Autoon tullut lommoja huollon yhteydessä	0	0	0	2	0	1	3
Lisätöitä tehty kysymättä	0	1	0	0	0	2	3
Työ jäänyt kesken	0	0	0	2	0	0	2
Renkaat tms. pesemättä	1	0	0	0	0	0	1
	2	9	13	36	24	32	116
Asiakaspalaute	Arvosana						
Muut syyt:	6	5	4	3	2	1	
Hinta	6	22	12	4	7	0	51
Ongelmia varaosien kanssa (saatavuus, tilattu väärät ym.)	0	0	4	3	0	3	10
Ongelmia takuukorjauksissa	0	0	3	0	0	3	6
Sijaisauton maksullisuus	1	2	2	0	0	0	5
	7	24	21	7	7	6	72

Uusintakäyntilomake

Uusintakäyntilomake			
Autotalo Laakkonen Lahti		Pvm:	
Työmääräysnro:		Rek.nro:	
Alkuperäisen käynnin syy:		Huolto	Korjaus
Lisätiedot:			
Uusintakäynnin syy:			
Lisätiedot:			
Oliko vika tiedossa aikaa varattaessa?		Kyllä	Ei
Lisätiedot:			
Oliko vika tiedossa jätettäessä autoa korjaamolle?		Kyllä	Ei
Lisätiedot:			
Oliko ennakkotarkastusaika mahdollinen/suoritettu?		Kyllä	Ei
Lisätiedot:			
Toimenpiteet tapahtuneen hyvittämiseksi asiakkaalle:			
Lisätiedot:			
Kehitysehdotukset huoltoprosessiin:			
Lisätiedot:			
Tapahtumaan osalliset henkilöt:			
Huollon / korjauksen suorittanut mekaanikko:			
Työn vastaanottaja:			
Työn luovuttaja:			
Huoltopäällikkö / Laatuvaastava:			